

 <p style="text-align: center;">산타 아나시 행정부 정책 및 절차</p>	<p>재무 국장 승인 Sec. SAMC 39-22 (b) 및 (d)</p>	
	<p>_____ 국장 / 피지명인</p>	
제목	날짜	번호
주거용 수도 서비스 중단 정책	2020년 2월 1일	FMSA 2020-01

목적:

이 정책은 캘리포니아주 상원 법안 제 998 호 (SB 998) "수도 공급 차단 보호법(Water Shutoff Protection Act)"에 따른 주거용 수도 서비스 중단에 대한 수수료, 통지 및 절차를 포함하여 체납된 공공 유틸리티 서비스 고객 계정 수집에 대한 산타 아나시의 행정 조치를 열거합니다. 200 개 이상의 서비스 연결에 수돗물을 공급하는 도시 또는 지역 수도 시스템으로서 산타 아나시는 SB 998 에 규정된 규정을 준수해야 합니다.

정책:

이 정책은 체납된 시의 공공 유틸리티 서비스 고객 계정에 대한 주거용 수도 서비스 중단에 관한 서면 규칙과 절차를 제공합니다. 이 정책은 영어, 캘리포니아 시민법 (California Civil Code) Section 1632 에 열거된 언어 (스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어) 및 서비스 지역에 거주하는 사람들의 최소 10%가 사용하는 기타 언어로 제공될 것입니다. 이 정보는 또한 시의 인터넷 웹사이트에서도 이용할 수 있습니다.

SAMC (Santa Ana Municipal Code) 제 39 장에 명시된 바와 같이, 공공 유틸리티 서비스 계정은 청구서에 기재된 제출 날짜에 지불해야 합니다. 고객의 청구서에 표시된 계정은 기재된 날짜로부터 30 일 후 연체로 간주됩니다. 체납 계정에 대한 요금 회수에는 다음 규칙이 적용됩니다.

- (1) 수수료: 연체 계정에는 SAMC 제 39 장에 설명된 대로 책임을 져야 하는 사람 또는 사람의 요청에 따라 특정 행위를 수행할 때 발생하는 합리적인 관리 비용을 충당하기 위한 수수료가 부과됩니다. 지연 수수료 "벌금", "미터 켜기 요금", "미터 끄기 요금", "시간 이후 켜기 또는 끄기 요금", "미터 제거 수수료", "미터 재설정 수수료" 및 "미터 판독 요금".

- (2) 벌금: 고지서가 체납되기 전에 지불을 하지 않은 경우, 모든 시 공공 서비스 요금의 미지급 잔액에 대해 10%의 연체 벌금이 부과될 수 있습니다. 평가된 벌금의 금액과 고객이 후속 벌칙과 잠재적인 서비스 중단 가능성을 피하기 위해 전액 지불하거나 대체 지불 협정을 요청할 수 있는 마지막 날짜를 기재한 통지가 고객에게 발송될 것입니다.
- (3) 통지: 고객은 자신의 계정 상태 및 SAMC 의 Chapter 39 및 여기에 명시된 기타 방법으로 통지를 받습니다.
- 청구서 지불일 경과 후 다음 영업일
 - 주거용 수도 서비스의 중단 예정일 최소 7 일 전.
 - 서비스가 중단되기 48 시간 전까지 보류중인 중단에 대한 최종 통지가 “점유자”에게 전달되고 건물에 눈에 띄게 게시된 “도어 행거(door hanger)” 형태로 제공됩니다.
- (4) 체납 계정의 중단: 시는 고객의 수도 요금 지불이 최소 60 일 동안 체납될 때까지 미납에 대한 수도 서비스를 중단해서는 안됩니다. 시는 요금이 미납된 수도 서비스를 중단하기 7 일 전까지 전화 또는 서면 통지를 통해 고객에게 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 우편 서비스와 수도 공급 서비스가 제공되는 주거 시설의 주소가 서로 다른 경우, 서면 통지는 시 유틸리티 서비스 고객 계정에 명시된 청구서 수신 주소로 “도어 행거(door hanger)”로 서면 통지 사본으로 발송됩니다. “소유자”에게 전달된 통지는 서비스 중단 48 시간 전에 구내에 배달되거나 눈에 띄게 게시됩니다. 서면 중단 통지에는 다음이 포함됩니다. 고객의 이름과 주소, 연체 금액, 거주 서비스의 중단을 피하기 위해 지불 또는 지불 준비가 필요한 날짜, 연체 요금에 연장된 시간을 적용하기 위한 프로세스의 설명, 법규정 검토 및 이의제기 절차에 대한 설명, 및 고객이 대체 지불 약정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.
- (5) 예외: SB 998 에 따라 산타 아나시는 다음 조건이 모두 충족될 경우 주거용 수도 공급 서비스를 중단하지 않습니다.

- a. 건강 및 안전: 고객 또는 고객의 임차인은 1 차 의료 제공자의 인증을 시에 제출해야 합니다. 해당 용어는 Section 14088 (b)(1)(A)에 정의되어 있습니다. 주거용 서비스의 중단은 주거 서비스가 제공되는 건물의 거주자에게 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있는 복지 및 기관 법률에 따라야 합니다.
 - b. 재정적으로 지불 불가능: 고객은 시의 일반적인 청구주기 내에서 주거용 수도 서비스 비용을 재정적으로 지불할 수 없음을 입증합니다. 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안 소득/주 보조 지불 프로그램, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 수혜자인 경우 또는 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만인 경우를 입증하는 경우
 - c. 대체 지불 방법: 이전 두 가지 요구 사항을 충족하는 모든 고객은 남아 있는 미지불 금액을 모두 충족하기 위해 시 승인 대체 지불 방법에 등록해야 합니다.
- (6) 시 승인 대체 지불 방법(City approved Alternative Payment Arrangement)은 시의 재량에 따라 다음을 포함할 수 있습니다.
- a. 미지불 잔액의 분할 상환
 - b. 대체 지불 일정에 참여
 - c. 미지불 잔액의 일부 또는 전체 감액 (다른 요율 납부자에게 추가 비용 없이 지불)
 - d. 일시적인 지불 연기.

시 유틸리티 서비스 사무소(Municipal Utility Services Office)는 고객이 위에서 설명한 지불 옵션 중 하나를 선택하고 해당 지불 옵션의 매개 변수를 설정할 수 있습니다. 일반적으로 제공되는 상환 옵션은 12 개월 이내에 남아 있는 미결제 금액 전부를 상환해야 합니다. 개별 사례의 상황에 따라 고객에게 재정적으로 과도한 어려움을 피하기 위해 더 긴 기간이 필요한 경우에는 더 긴 상환 기간이 부여될 수 있습니다.

- (7) 다음과 같은 상황 중 어느 하나에 해당하는 경우, 시 유틸리티 서비스 사무소가 시설에서 현저하고 눈에 띄는 위치에서 서비스 연결을 끊겠다는 최종 통지를 게시한 후 5 일 (영업일 기준) 이내에 주거용 수도 공급 서비스를 중단할 수 있습니다.
- a. 고객이 60 일 이상 연체 요금에 대해 분할 상환 계약, 대체 지불 일정 또는 지불 계획 연기 또는 감면을 준수하지 않는 경우
 - b. 고객이 분할 상환 계약, 대체 지불 일정 또는 연체 요금에 대한 지불 계획 연기 또는 감면을 수행하는 동안 현재 거주 서비스 요금을 60 일 이상 지불하지 않는 경우
- (8) 재연결 비용에 대한 제한: 예외 Section. 5 (b)에 명시된 요건을 충족하는 저소득층 고객은 정규 업무시간 중 수도 서비스 재연결에 대해 \$ 50.00 의 제한된 통합 수수료와 비정규 업무시간 동안 상수도 재연결을 위한 \$ 150.00 의 제한된 통합 수수료에 대해 책임을 지지 않습니다. 수도 서비스 재연결에는 일반적으로 "미터 켜기 요금", "미터 읽기 트립 요금" 및 "미터 재설정 요금" 및/또는 "시간 후 켜기 또는 끄기 요금"이 적용되는 서비스가 포함됩니다. 순 재연결 서비스 요금이 재연결의 실제 비용을 정상 적용 요금보다 적을 경우 재연결의 실제 비용을 초과해서는 안 됩니다. 2021 년 1 월 1 일부터 재연결 서비스에 대한 제한된 통합 수수료는 현지 소비자 물가 지수의 변화에 대해 매년 조정됩니다.
- (9) 저소득층에 대한 벌금 부과 면제: Section 5 (b)의 "재정 상 지불할 수 없음"에 따라 연간 가계 수입이 연방 빈곤선의 200% 미만인 경우 시 유틸리티 서비스 사무소에 이를 증명하는 경우 12 개월마다 1 회 연체금에 대한 벌금을 면제를 받을 수 있습니다.
- (10) 임차인 점유 주택: 단독 주택 또는 다세대주택의 임차인으로서, 수도 서비스가 본인 명의로 되어 있지 않으며, 소유자인 임대인의 체납으로 인하여 주거용 수도 서비스가 중단될 수 있는 고객에게는 적어도 10 일 이내에 서면으로 통지해야 합니다. 서비스가 종료되기 전에, 임차인은 소유자인 임대인의 시 유틸리티

서비스 계정에 연체 금액을 지불하지 않고 수도 시스템의 고객이 될 권리를 가지고 있습니다. 시는 각 거주자가 서비스 약관에 동의하고 서비스를 시작하기 위한 시의 요건을 충족하지 않는 한 거주자가 서비스를 이용할 수 있도록 할 필요가 없습니다. 단, 한 명 이상의 거주자가 계정에 대한 모든 후속 요금에 대해 모든 책임을 질 수 있는 경우, 시는 해당 요건을 충족한 거주자에게 수도 서비스를 제공해야 합니다.

- (11) 이의제기: 부과된 요금에 대해 항의하거나 이의를 제기하고자 하는 고객은 산타 아나 시의 금융관리국, 재무부 및 고객서비스 부서 – 시 유틸리티 서비스 사무소에 직접 연락하거나 (714) 647-5454 번으로 전화할 수 있습니다. 고객 이의제기 청구는 체납 계좌를 결정할 목적으로 지급기간을 연장하지 않습니다. 거주지의 성인이 이의를 제기할 경우, 이의제기가 보류 중인 동안 시 유틸리티 서비스 사무소는 해당 주택의 수도 서비스를 일시 중단하거나 중단해서는 안 됩니다.
- (12) 연간 보고: 지불 불능으로 인해 중단된 주택용 수도 서비스 계정의 수에 대한 연간 보고서는 매년 표로 작성하여 시의 인터넷 웹사이트에 게시하고 주 수자원 위원회(State Water Resources Board)에 보고해야 합니다.
- (13) 주법: 이 행정 정책과 캘리포니아주 공공 유틸리티 법령(California Public Utilities Code) Division 5 사이에 충돌이 있는 경우 수시로 개정되는 "공공 법인이 소유한 유틸리티" 또는 캘리포니아 보건안전법(California Health and Safety Code) Chapter 6 "주거용 수도 서비스 중단"은 수시로 개정되는 캘리포니아 법령이 우선합니다.
- (14) 승인: 이 행정 정책에 대한 승인은 산타 아나시 법령(Santa Ana Municipal Code) Chapter 39, Section 39-22 (b) 및 (d)에 따라 도출되며 캘리포니아 보건안전법(California Health and Safety Code) Section 116900 에 따라 시작되는 수도 공급 차단 보호법(Water Shutoff Protection Act)에 따라 이루어집니다.
- (15) 시행일: 이 행정 정책은 2020 년 2 월 1 일부터 시행됩니다.